

**Standard č. 7**  
**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**  
**Kritérium a)**

**Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.**

- Uživatelé služby Linky důvěry Modrá linka a jiné subjekty jednající v zájmu klienta si mohou stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby, aniž by byli jakýmkoli způsobem znevýhodněni. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
- Služba Linky důvěry Modrá linka má Standardem č. 7 a Směrnicí pro vyřizování stížností definována pravidla pro podávání stížností. S pravidly jsou seznámeni pracovníci organizace i uživatelé služby.
- Stížnost není brána pouze jako opravný prostředek, ale jako možnost na základě podnětu zvýšit kvalitu služby.
- Stížnost může podat:
  - ▶ uživatel služby, který využil či využívá hlasové nebo písemné služby Linky důvěry Modrá linka
  - ▶ zástupce pověřený vyřízením žádosti a jednající v zájmu osoby, která služeb linky důvěry využila; může se jím stát fyzická osoba i právnická osoba, která stojí mimo Linku důvěry Modrá linka
- Uživatelé služby Linky důvěry Modrá linka a jiné osoby jsou o možnosti podat stížnost informovány pomocí webových stránek organizace, popřípadě pracovníkem v průběhu aktuálního kontaktu s linkou důvěry na vyžádání klienta.
- Uživatelé a jiné osoby jednající v zájmu klienta (jím zvolení zástupci) jsou informováni jak o možnosti, tak o procedurálním postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla vyřizování stížností existují v písemné podobě na webových stránkách organizace a jsou formulovány tak, aby pro uživatele služeb byla srozumitelná.
- Pracovníci Linky důvěry Modrá linka jsou o postupu při vyřizování stížnosti informováni a jsou jím vázáni. (Standardem č. 7 a Směrnicí pro vyřizování stížností).
- Stěžovat si může i pracovník - viz Standard 9 b): Pracovník má právo stěžovat si na podmínky poskytování služby. Stížnost přijímá vedoucí zařízení a při vyřizování se řídí algoritmem pro vyřizování stížností.

**Kritérium b)**

**Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.**

- Uživatel služby či jiný subjekt jednající v zájmu klienta má právo uplatňovat stížnost na pracovníka nebo kvalitu poskytnuté služby. Stížnosti může přijmout pracovník, na kterého se klient aktuálně obrátí. Pokud chce klient a jiná osoba podat stížnost písemně, je informován o tom, jak lze stížnost podat.
- Uživatel je informován na webových stránkách o těchto skutečnostech:
  - ▶ Podat stížnost může uživatel či jiný subjekt jednající v zájmu klienta sám, nebo si může zvolit svého zástupce, který bude jednat v jeho zájmu (fyzickou nebo právnickou osobu, pravidlem je, že zástupce stojí mimo strukturu zařízení).
  - ▶ Podat stížnost je možné:
    - a) Ústně - jako připomínku - a svou žádost vyřídit během hovoru. Pokud bude klient takto spokojen, bude tato stížnost pokládána za připomínku k činnosti Linky důvěry Modrá linka. Bude o ní učiněn standardní zápis do evidence hovorů a linka důvěry se jí dle povahy stížnosti bude nadále zabývat jako podnětem pro zkvalitnění svých služeb.
    - b) Podat písemnou stížnost na kontaktní adresu: běžným dopisem na adresu Modrá linka, z.s., Anenská 10, 602 00 Brno, nebo na e-mailovou adresu manager(zavinac)modralinka.cz. Stížnost je adresována ředitelce Modré linky, z. s.
  - ▶ Stížnost je možné podat anonymně, musí však být určen způsob, jak klienta vyrozumět O vyřízení stížnosti (například e-mailová adresa apod.) Pokud tento způsob nebude znám, bude stížnost považována pouze za připomínku k činnosti linky důvěry.
  - ▶ Jako stížnost bude brán dopis či e-mail, kde je uvedeno, že jde o stížnost - v předmětu dopisu nebo e-mailu, nebo výslovně v jeho textu.
  - ▶ Uživatelé služby Linky důvěry Modrá linka a jiné osoby jsou o možnosti podat stížnost informovány pomocí webových stránek organizace, popřípadě pracovníkem v průběhu aktuálního kontaktu s linkou důvěry na vyžádání klienta
  - ▶ Ředitelka Modré linky, z. s. , předává stížnost neprodleně vedoucí linky důvěry, ta stížnost prošetřuje, navrhuje potřebná opatření a ředitelku informuje o průběhu vyřizování stížnosti. Proces probíhá bez průtahů, tak, aby uživatel či jiný subjekt jednající v zájmu klienta byli o vyřízení stížnosti informováni do 30 dnů.
  - ▶ Ředitelka Modré linky, z. s. na základě informace vedoucí linky důvěry informuje uživatele o přijatém opatření. Činí tak nejdéle do 30 dnů od data podání stížnosti písemnou formou. Zároveň vyrozumí uživatele o jeho právu odvolat se a o možnosti obrátit se na další subjekty.

### Kritérium c)

#### Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

- Stížnost je vyřizována v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 30 dnů od podání stížnosti.
- Stížnosti jsou vyřizovány s ohledem na schopnosti stěžovatele a to tak, aby jim stěžovatel porozuměl.
- Stížnosti jsou evidovány v Knize stížností na pracovišti Linky důvěry Modrá linka, z. s. Každá podaná stížnost i s přijatými opatřeními je evidována ředitelkou Modrá linka, z. s.. Pracovníci jsou seznámeni s místem, kde je Kniha stížností umístěna.
- Ústní stížnost, která je brána jako připomínka, je dokumentována v dokumentačním médiu pro evidenci kontaktů MED. Je zaznamenávána doslovně, není jen interpretací pracovníka, který stížnost přijímá.
- Jsou-li stížnosti přijímány v písemné podobě, jsou uchovávány originály stížnosti, a to na pracovišti ředitelky občanského sdružení Modrá linka, z. s.
- Ředitelka Modré linky, z. s. , předává stížnost neprodleně vedoucí linky důvěry, ta stížnost prošetřuje, rozhoduje o přijatém opatření a ředitelku informuje o průběhu vyřizování stížnosti. Proces probíhá bez průtahů, tak, aby uživatel či jiná osoba byli o vyřízení stížnosti informováni do 30 dnů.
- Uživatel či jiná osoba, která podala stížnost, bude informována do 30 dnů od podání stížnosti písemně na adresu nebo e-mail, který uvede.
- Vyjádření ke stížnostem reaguje na všechny části stížnosti. Jeho součástí bude rovněž informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad.

### Kritérium d)

#### Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

- Při přetrvávající nespokojenosti má klient či jiná osoba, která podala stížnost, právo obrátit se na Správní radu občanského sdružení Modrá linka, z. s. , Anenská 10, 602 00 Brno - Černá Pole, nebo na e-mailovou adresu manager(zavinac)modralinka.cz. Do 30 dní bude žádost přezkoumána a dotčená osoba písemně vyrozuměna.
- Klient se může dále obrátit na zastřešující organizaci ČAPLD (Česká asociace pracovníků a linek důvěry) – www.capld.cz.

- Jako další možnost při nesouhlasu s řešením stížnosti je možné obrátit se s podnětem na Krajský úřad Jihomoravského kraje, Ligu lidských práv nebo občanské poradny.

**Související předpisy:**

Směrnice pro vyřizování stížností

Standard č. 9

Algoritmy